

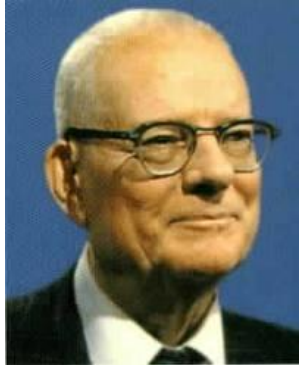
## 2. PRECURSORES DE LA CALIDAD

Objetivo:

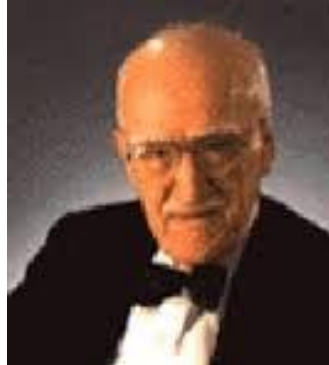
Al finalizar el tema el alumno será capaz de explicar las aportaciones de los principales pensadores de la Calidad.



SHEWHART



DEMING



JURAN



CROSBY



FEIGENBAUM



SHIGEO SHINGO



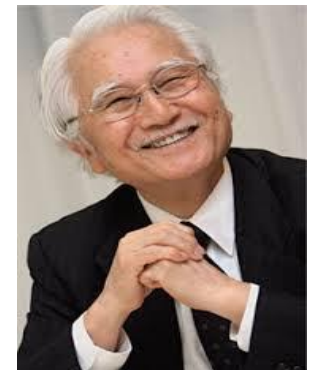
GENICHI TAGUCHI



KAORU ISHIKAWA



TAIICHI OHNO



MASAAKI IMAI

# ¿Qué es Calidad?

## **Edwards Deming:**

**La calidad no es otra  
cosa más que....**

**“Una serie de  
cuestionamientos hacia  
una mejora continua”.**



# W. E. Deming

1. Crear perseverancia en el propósito de mejorar productos servicios,
2. Adoptar la nueva filosofía,
3. Dejar de depender de la inspección para lograr la calidad,
4. Mejorar de manera permanente y constante el sistema de producción y servicio con el fin de alcanzar la calidad y la productividad y así reducir los costos,
5. Eliminar las barreras que le quitan al trabajador su derecho a sentir orgullo por su trabajo,
6. Desechar el miedo, de tal manera que cada uno pueda trabajar con eficacia para la compañía,
7. Destruir las barreras entre departamentos,

# 14 puntos

8. Instituir un programa moderno de capacitación,
9. Eliminar lemas, exhortos y objetivos que solicitan a los trabajadores, cero defectos y nuevos niveles de productividad,
10. Eliminar los estándares de trabajo (cuotas) en planta. Sustituirlos por liderazgo,
11. Implantar el liderazgo,
12. Instituir un programa vigoroso de educación y automejora,
13. Acabar con la práctica de hacer negocios con base en el precio,
14. Poner a todo el personal de la compañía a trabajar para conseguir la transformación.

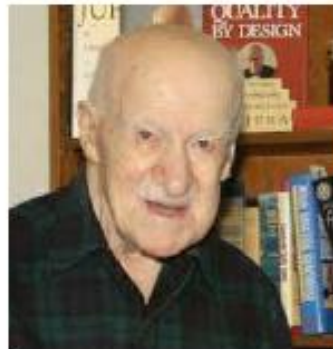


# ¿Qué es Calidad?

**Dr. J. Juran:**

**La calidad es...**

**“La adecuación para el  
uso satisfaciendo las  
necesidades del cliente”.**



# ¿Qué es Calidad

P. Crosby

**Desarrolló un concepto denominado los "Absolutos de la calidad total", cuyos principios son:**

- 1º La calidad se define como cumplimiento de requisitos.**
- 2º El sistema de calidad es la prevención.**
- 3º El estándar de realización es cero defectos.**
- 4º La medida de la calidad es el precio del incumplimiento .**

# Crosby, Cero Defectos

1. Establecer el compromiso de la dirección con la calidad,
2. Formar el equipo para la mejora de la calidad,
3. Capacitar al personal en los conceptos de calidad,
4. Establecer mediciones de calidad,
5. Evaluar los costos de calidad,
6. Crear conciencia sobre la calidad,
7. Tomar acciones correctivas,
8. Planificar el día “cero defectos”,
9. Festejar el día “cero defectos”,
10. Establecer metas,
11. Eliminar las causas de error,
12. Dar reconocimiento,
13. Formar equipos de calidad,
14. Repetir todo el proceso



# Precursores de la Calidad

AUTOR	APORTACION
WALTER SHEWHART	Ciclo de Shewhart(PDCA).-“el proceso metodológico básico para asegurar las actividades fundamentales de mejora y mantenimiento: Plan-Do-Check-Act”.
EDWARD DEMING	Catorce puntos para la dirección.- Que se debe contemplar para la dirección de la empresa
JOSEPH JURAN	Trilogía de Juran.- “La planificación de la calidad, control de la calidad y mejora de la calidad son los instrumentos del directivo en la gestión de la calidad”.
KAORU ISHIKAWA	Círculos de Calidad: “Grupos de voluntarios, estables en el tiempo, que tienen como objetivo principal mejorar la calidad de los procesos y el entorno de trabajo”

# Precursores de la Calidad

AUTOR	APORTACION
TAIICHI OHNO	<b>Just in time:</b> “Sistema de gestión de producción que permite entregar al cliente el producto con la calidad exigida, en la cantidad precisa y en el momento exacto”
MASAAKI IMAI	<b>Kaizen:</b> “Significa mejora continua en japonés. Es el espíritu y practica de los principios de mejora continua en la empresa”.
GENICHI TAGUCHI	<b>Ingeniería de la calidad:</b> “Métodos para el diseño y desarrollo de los procesos de industrialización con el máximo de eficiencia”.
KIYOSHI SUZAKI	<b>Gestión Visual:</b> “Es un sistema donde la información necesaria para la gestión operativa esta presente allí donde trabajan la personas”

# CONCLUSIONES

- El término calidad como función empresarial surge en el siglo XX.
- Es entonces cuando los problemas de calidad y la forma de afrontarlos se convierten en temas diferenciados del resto de las funciones organizativas.

# CONCLUSIONES

- El propio Juran (1993) afirmaba:

“Mientras el siglo XX ha sido la centuria de la productividad, el siglo XXI será la centuria de la calidad”

# Modelos de Calidad

